Rapport annuel de gestion 2005-2006

Commission des transports du Québec

Québec

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente 3

La mission 6

Les valeurs 6

Les activités 7

Des mandats diversifiés 7

Des services spécialisés et accessibles 12

Des partenaires essentiels 16

L'équipe de la Commission 17

Les ressources 18

Les ressources humaines 18

Les ressources budgétaires 19

Les ressources informationnelles 20

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens 21

Les résultats de la planification stratégique 25

L'application des politiques gouvernementales 33

La déclaration de fiabilité des données 37

Le Rapport du vérificateur général du Québec 38

Les informations financières 39

Les annexes 42

Annexe 1 Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission 42

Annexe 2 Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec 43

Annexe 3 Le tableau des indicateurs de gestion 45

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2005-2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,

Michel Després

MICHEL DESPRÉS
Québec, juin 2006

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2005-2006.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

LISE LAMBERT
Québec, juin 2006

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

CONTEXTE

L'ouverture des marchés, l'importance grandissante de l'axe nord-sud et les nouvelles pratiques logistiques influencent de façon importante le transport de marchandises. D'autre part, l'urbanisation et l'évolution démographique ont des effets sur la demande de services dans le transport de personnes. Comme le transport joue un rôle déterminant dans l'économie, il doit s'ajuster aux changements continus qui affectent tous les secteurs d'activité de la société.

Lorsque l'environnement socioéconomique évolue, la réglementation doit s'adapter afin de garantir la compétitivité de nos entreprises de transport et le maintien de services répondant aux besoins de la population. Il est désormais devenu essentiel d'harmoniser nos règles afin de faciliter nos échanges commerciaux avec tous nos voisins continentaux. C'est ainsi qu'en janvier dernier, des changements significatifs ont été apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Ces modifications législatives ont constitué le facteur déterminant de l'évolution de la Commission lors de la dernière année.

Les changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ont déterminé l'évolution de la Commission.

Les orientations et les priorités d'action privilégiées par le gouvernement sont les autres facteurs qui ont influencé les activités de la Commission. Trois d'entre elles nous ont guidés de façon particulière, soit la révision des façons de faire de l'État, l'amélioration de la sécurité des citoyens et la réalisation du potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable.

BILAN DES ACTIVITÉS

La Commission est un organisme de régulation, responsable de l'encadrement économique et sécuritaire de plusieurs secteurs de l'industrie du transport. Par ses fonctions régulatrices et de surveillance diversifiées, elle voit à l'application de réglementations visant des fins très différentes, auprès de clientèles variées. Ces multiples rôles, combinés au contexte dynamique dans lequel elle évolue, amènent des défis d'envergure. En effet, la Commission doit fréquemment ajuster ses façons de faire pour rendre des décisions éclairées en temps opportun, et pour tenir compte de l'évolution de ses mandats.

Ainsi, dès l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, la Commission offrait aux exploitants québécois la possibilité d'imprimer sur Internet un document reconnu partout au Canada, attestant de leur inscription et de leur cote de sécurité. Notre rôle en matière de sécurité du transport par véhicule lourd, au cœur de notre mission, était en outre enrichi par un pouvoir d'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est à risque.

Dès janvier 2006, les propriétaires et exploitants pouvaient obtenir, sur le site de la Commission, une attestation de leur inscription et de leur cote reconnue partout au Canada.

Dans le domaine du transport de personnes, la Commission a adopté des approches innovatrices afin de s'assurer que les taux et tarifs qu'elle autorise tiennent rapidement compte des nouvelles réalités économiques qui affectent les coûts

d'exploitation des transporteurs, telle la volatilité accrue du prix du carburant. C'est ainsi qu'elle a établi une tarification générale des services de transport par taxi en rendant publique à l'avance la preuve disponible, ce qui a permis que la décision soit rendue très rapidement. En matière de transport par autobus, la Commission a diminué de moitié les délais d'entrée en vigueur des taux et tarifs demandés par les transporteurs. De tels ajustements, qui visent le maintien d'une marge bénéficiaire raisonnable, permettent de préserver la qualité des services de transport offerts. En outre, grâce au nombre de permis émis en cours d'année, l'offre de services de transport par taxi a augmenté pour répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées.

Par ailleurs, nous avons continué à améliorer les services offerts à notre clientèle. Ainsi, plus de 30 000 personnes ou entreprises bénéficieront des allégements apportés à nos formulaires, car on estime que le temps requis pour les remplir diminuera de 11 % en moyenne. Nous avons également élaboré une déclaration de services élargie, reflétant notre souci de la qualité du service à la clientèle. Plusieurs nouveautés dans nos services en ligne sont aussi à noter. En effet, nos avis sont dorénavant publiés sur Internet plutôt que dans les journaux, ce qui permet d'informer rapidement les personnes concernées. En ce qui a trait aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds, ceux-ci peuvent maintenant obtenir en ligne les certificats de voyage occasionnel liés à la perception de la taxe sur le carburant. En outre, ceux qui utilisent Internet pour s'inscrire au Registre de la Commission n'ont plus à nous acheminer de documents papier, grâce à un nouveau processus de confirmation d'identité sécurisé. De plus, les utilisateurs de notre site Internet peuvent désormais trouver plus facilement l'information recherchée, puisqu'un ensemble de services ont été intégrés à notre Guichet unique en ligne.

Finalement, il est important de mentionner que durant toute l'année, la Commission a suivi l'évolution de l'industrie et de son environnement, en étant très active en matière de concertation avec ses partenaires. On peut signaler à titre d'exemple sa participation aux travaux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et à ceux de la Table québécoise de la sécurité routière. Elle a également poursuivi ses rencontres annuelles avec les principales associations représentant sa clientèle afin de mieux tenir compte des besoins de l'industrie.

PERSPECTIVES

La Commission prend les moyens pour demeurer une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues, par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec. L'atteinte de cet objectif se fera principalement par la mise en œuvre de notre nouvelle planification stratégique, qui guidera nos interventions jusqu'en 2009. Cela devra également se faire par la mise à l'essai progressive d'outils novateurs, tels les audits de sécurité et la médiation, susceptibles de déjudiciariser davantage nos processus.

L'amélioration de la sécurité routière étant au centre de nos préoccupations, nous prévoyons développer des approches tout à fait nouvelles pour y contribuer davantage. C'est ainsi que nous élargirons notre rôle de surveillance en mettant en

place des mécanismes convenus avec nos partenaires, afin d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement est à risque. Nous amorcerons également des démarches afin de pouvoir intervenir au besoin auprès des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds responsables de certains événements graves observés sur le réseau routier, ou auprès de titulaires de permis de propriétaire de taxi dont le comportement n'est pas compatible avec la qualité ou la sécurité du service attendu. Nous suivrons par ailleurs avec beaucoup d'attention le développement de la nouvelle politique gouvernementale de sécurité routière.

Afin de contribuer à la qualité des services de transport de personnes, nous travaillerons avec nos partenaires pour faire en sorte que l'encadrement du transport par taxi soit plus efficace et nous améliorerons notre connaissance des besoins de la clientèle en matière de transport adapté. Dans le domaine du transport par autobus, dans le contexte des nombreux changements apportés aux limites des municipalités, nous continuerons nos discussions avec l'industrie relativement à la possibilité d'adapter l'offre de services aux nouvelles réalités territoriales et d'informer davantage le public sur les services de transport disponibles.

Finalement, nous poursuivrons nos efforts afin de moderniser nos façons de faire, d'améliorer notre offre de services en ligne et de simplifier les formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.

CONCLUSION

La Commission est consciente de son rôle en lien avec les missions de l'État que sont la sécurité, la prospérité et le développement durable.

La Commission est consciente du rôle important qu'elle est appelée à jouer par rapport à l'industrie québécoise du transport, en vue de contribuer aux missions de l'État que sont la sécurité, la prospérité et le développement durable. Lors de la dernière année, nous avons joué notre rôle de façon déterminée, en agissant comme un régulateur d'avant-garde et en collaborant à l'évolution de l'encadrement de l'industrie. Nous entendons fermement continuer dans cette voie. Nous avons par ailleurs déployé beaucoup d'énergie afin de faire en sorte que la Commission soit un organisme efficace, moderne et innovateur. L'amélioration continue de nos façons de faire est et demeurera une priorité absolue, en vue d'assurer constamment des services de qualité à notre clientèle.

L'amélioration continue de nos façons de faire demeurera une priorité absolue.

Il est clair que toutes les réalisations effectuées au cours de la dernière année sont le reflet du dynamisme et de la compétence du personnel de la Commission. Il m'apparaît important de remercier madame Louise Pelletier dont le mandat à titre de membre de la Commission s'est terminé en cours d'année. Finalement, il faut souligner l'apport essentiel de nos partenaires gouvernementaux et de l'industrie aux résultats atteints, ainsi qu'aux perspectives qui s'offrent actuellement à la Commission.

Lise Lambert

LA MISSION

Notre mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises, par des décisions et des interventions administratives.

Les décisions sont rendues par onze membres nommés par le gouvernement. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, ils rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. En ce qui concerne la régulation économique, ils ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus à la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. Enfin, la Commission fixe les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec.

Le processus décisionnel de la Commission est appuyé par plus de 140 personnes qui fournissent divers services à la clientèle ou effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. Ainsi, la Commission tient à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

LES VALEURS

Pour accomplir sa mission dans le respect des principes de justice administrative et en lien avec les attentes du public, de l'industrie du transport et du gouvernement, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

- le respect de sa clientèle en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins ;
- l'impartialité et l'indépendance qui permettent de garantir un traitement équitable ;
- la transparence dans son processus décisionnel ;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à sa clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible ;
- la rigueur afin de renforcer la cohésion de ses actions et de promouvoir l'adhésion de son personnel et de tous ses interlocuteurs à ses objectifs ;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

DES MANDATS DIVERSIFIÉS

La Commission intervient dans des secteurs de transport diversifiés. Voici un aperçu de ses divers mandats et des objectifs poursuivis dans chacun de ces secteurs.

LE TRANSPORT PAR VÉHICULE LOURD

En encadrant les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds et en intervenant auprès de certains d'entre eux, la Commission contribue à accroître la sécurité du public sur le réseau routier. Elle contribue aussi à la protection du réseau routier dans une perspective de développement durable ainsi qu'au maintien de l'équité concurrentielle. Pour atteindre ces objectifs, elle utilise différents moyens tels le contrôle de la conformité aux lois applicables aux personnes tenues de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et la sensibilisation à leurs obligations des quelque 6 000 nouveaux transporteurs qui, chaque année, s'inscrivent pour la première fois à ce registre. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes. Elle intervient en outre auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement est à risque de différentes façons, qui vont de l'accompagnement à l'imposition de mesures ou de sanctions, en passant par le suivi en entreprise. Compte tenu que les comportements à risque de certains transporteurs peuvent avoir des effets sur l'ensemble de la population, ce sont tous les Québécois qui bénéficient des interventions effectuées par la Commission dans ce secteur. D'ailleurs, chaque décision de sanction fait l'objet d'un communiqué afin d'informer la population des interventions effectuées.

- 55 980 propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- 1 494 intermédiaires en services de transport

LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

	2004-2005	2005-2006
Nouvelles inscriptions	6 347	5 943
Mises à jour annuelles	50 333	50 037
Nombre total de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds	56 680	55 980

LES COTES DE SÉCURITÉ AU 31 MARS 2006

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	52 962	111	95	53 168
Transport de personnes	2 024	13	2	2 039
Transport de marchandises et de personnes	761	4	8	773
Total	**55 747**	**128**	**105**	**55 980**

Le transport par taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi vise à accroître la sécurité des usagers ainsi qu'à améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. La Loi autorise notamment la Commission à délivrer des permis de propriétaire de taxi ou d'intermédiaire en services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. Elle est également responsable de s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres. En vue d'assurer des services sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'un geste criminel lié à l'exploitation d'un permis de transport par taxi. Elle peut également examiner les aptitudes requises pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi.

Près de 90 % de la population du Québec est desservie par plus de 8 000 taxis

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire québécois. Une telle centralisation permet de soumettre toute l'industrie aux mêmes normes de qualité et d'offrir une tarification uniforme sur tout le territoire. Tous les utilisateurs, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés de payer un prix juste et raisonnable pour chaque course.

Près de 90 % de la population du Québec est desservie par 8 255 taxis offrant divers types de services. Les permis de taxi sont répartis dans 284 agglomérations comprenant 625 municipalités, soit près de 50 % des municipalités du Québec. Précisons toutefois qu'en vertu de la loi, les citoyens résidant dans les municipalités qui ne font pas partie des agglomérations peuvent aussi bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis des agglomérations voisines.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Service régulier	6 147	7 792
Service spécialisé de limousine	88	138
Privilège de transport par limousine de grand luxe	39	74
Service touristique	1	1
Service spécialisé	1	1
Service spécialisé de limousine de grand luxe	1	2
Service pour besoin particulier (transport adapté)	160	166
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	59	80
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Total	**6 402**[1]	**8 255**

[1] Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Les intermédiaires en services de transport par taxi*

Titulaires	27	Permis	30

* Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui sont gérés par le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise, entre autres, à garantir l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre des permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services de transport. Elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec. Il permet en outre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Plus précisément, les titulaires de permis desservent 565 municipalités, soit près de 44 % des municipalités du Québec.

Le transport interurbain par autobus est le seul service de transport en commun reliant l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	283	615
Transport par abonnement	198	311
Transport scolaire	104	143
Transport interurbain	50	155
Transport touristique	33	68
Location	31	32
Transport urbain	26	33
Transport aéroportuaire	18	29
Total	**482**[1]	**1 386**

[1] Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le camionnage en vrac

Afin d'obtenir un accès privilégié à certains contrats publics, les camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac doivent être abonnés à un courtier titulaire d'un permis de courtage de la Commission. Celle-ci s'assure de la représentativité du courtier qui demande un permis. Elle délivre ce permis ou le renouvelle lorsqu'elle considère que son code de déontologie et ses règlements généraux permettent un traitement équitable des camionneurs qui y sont abonnés.

La Commission peut notamment enquêter sur la gestion d'un organisme de courtage ou sur ses activités, établir les zones de courtage et radier un camionneur du Registre du camionnage en vrac. Ses interventions favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

La réglementation favorise le transport de matières en vrac par les camionneurs régionaux.

Le camionnage en vrac par région

Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage	Inscriptions au Registre du camionnage en vrac
1 Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	–	8	8	396
2 Saguenay – Lac-Saint-Jean	1	5	6	410
3 Québec – Chaudière-Appalaches	1	14	17	922
4 Mauricie – Bois-Francs	1	8	8	426
5 Estrie	1	10	10	484
6 Montérégie – Laurentides – Lanaudière	1	17	24	1 414
7 Outaouais	–	6	6	437
8 Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	419
9 Côte-Nord	–	3	6	186
10 Montréal – Laval	–	2	2	408
Hors-Québec	–	–	–	2
Total	**5**	**80**	**94**	**5 504**

Le transport maritime

Par son programme d'inspection annuelle, la Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers détiennent le permis requis et s'y conforment. Pour que la Commission leur délivre un permis, ces personnes doivent détenir une protection d'assurance appropriée en plus de satisfaire aux exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Les interventions de la Commission contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

Le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les permis

Titulaires	123	Permis	233

Les titulaires et les certificats d'aptitude

Titulaires	8	Certificats d'aptitude	8

La Commission contribue à la sécurité des usagers du transport maritime.

DES SERVICES SPÉCIALISÉS ET ACCESSIBLES

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services autant aux transporteurs qu'à la population.

Les interventions de la Commission ont des effets sur l'ensemble de la population.

LES ACTIVITÉS DE RÉGULATION

LES DÉCISIONS

Les interventions de la Commission viennent réguler divers secteurs du transport et ont des effets sur l'ensemble de la population. Elles prennent la forme de décisions basées sur une analyse rigoureuse des demandes et des dossiers examinés. La Commission rend ses décisions dans l'optique d'offrir au public des services de transport de qualité, disponibles et sécuritaires. En outre, les dépôts obligatoires de tarifs auprès de la Commission pour le transport interurbain par autobus ainsi que les tarifs fixés par celle-ci dans le secteur du transport par taxi visent à assurer l'uniformité de la tarification pour les usagers.

LES DÉCISIONS PAR SECTEUR DE TRANSPORT

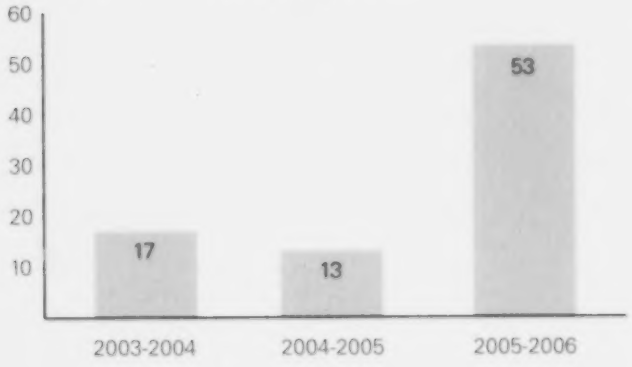
	2004-2005	%	2005-2006	%
Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	613	19,1	618	19,1
Camionnage en vrac	616	19,2	765	23,7
Autobus	432	13,5	478	14,8
Taxi	1 390	43,4	1 223	37,9
Maritime	151	4,7	139	4,3
Ferroviaire	1	0,1	4	0,2
Total	**3 203**	**100**	**3 227**	**100**

LES DÉCISIONS ET LES CONSTATS ADMINISTRATIFS

	2004-2005	%	2005-2006	%
Décisions sur dossier	1 611	43,7	1 665	42,9
Décisions par une personne désignée	943	25,5	1 007	25,9
Constats administratifs	486	13,2	656	16,9
Décisions à la suite d'une audience publique	540	14,6	474	12,2
Décisions sur demande accessoire	81	2,2	73	1,9
Décisions en révision	28	0,8	8	0,2
Total	**3 689**	**100**	**3 883**	**100**

Dans certains cas, la Commission tient des audiences publiques afin d'entendre les diverses parties impliquées. Ces audiences se tiennent principalement dans ses bureaux de Montréal et de Québec, mais peuvent également se tenir en région à l'occasion. La Commission a aussi recours à la visioconférence afin d'éviter des déplacements aux personnes résidant en région. Cette façon de faire est très appréciée puisqu'elle épargne temps et argent autant à la Commission qu'aux personnes concernées. Enfin, de façon exceptionnelle, des audiences peuvent être tenues conjointement avec les autorités d'autres provinces.

NOMBRE D'AUDIENCES EN VISIOCONFÉRENCE



La Commission tient de plus en plus d'audiences en visioconférence pour répondre aux besoins de la clientèle.

LES ACTIVITÉS D'INSPECTION

Le Service de l'inspection de la Commission vérifie l'application des lois et règlements par les transporteurs. Ces vérifications, qui soutiennent notamment les décisions, s'effectuent de diverses manières allant de l'analyse de documentation jusqu'à la réalisation d'audits de sécurité directement chez les transporteurs. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission font l'objet de vérifications. Toutefois, ce sont les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui représentent la plus grande part des activités de ce service. En effet, au cours de l'année 2005-2006, 169 visites ont été effectuées afin de vérifier si le transporteur a mis en place, documenté et appliqué un système de gestion assurant la sécurité de son transport.

Les services à la clientèle

Les services offerts par la Commission à sa clientèle sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de la Commission, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou par son réseau de mandataires.

Les appels téléphoniques et les visiteurs

	2004-2005	2005-2006
Appels traités par le service automatisé	38 104	32 288
Appels pris en charge par les préposés	51 422	48 924
Visiteurs reçus aux bureaux	7 715	7 134

Le Guichet unique des transporteurs

L'utilisation des modes traditionnels de prestation de services a diminué au profit des services en ligne

Avant d'inscrire un propriétaire ou un exploitant de véhicules lourds à son Registre, la Commission doit s'assurer qu'il respecte certaines obligations légales. À cette fin, à partir de son Guichet unique des transporteurs, elle offre un service permettant à un transporteur d'effectuer, à un seul endroit, diverses transactions avec d'autres organismes gouvernementaux, ce qui réduit considérablement les démarches. Par ce service, les transporteurs peuvent immatriculer leurs véhicules, obtenir leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ), enregistrer leur entreprise auprès de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), obtenir du ministère du Revenu du Québec leurs permis, certificats de voyage occasionnel et vignettes prévus dans le cadre de l'Entente internationale sur la taxe sur le carburant (IFTA) et acquitter auprès du ministère de la Justice du Québec leurs amendes impayées.

Le Guichet unique des transporteurs

Les services rendus pour d'autres organismes gouvernementaux	2004-2005	2005-2006
Transporteurs qui ont immatriculé leurs véhicules	208	222
Entreprises immatriculées au Registre des entreprises	374	377
Transporteurs enregistrés à la CSST	107	87
Émission de permis IFTA	184	248
Émission de vignettes IFTA	292	402
Émission de certificats de voyage occasionnel (CVO)	357	514
Amendes recouvrées	18 100 $	13 311 $

Les services en ligne

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement de son Guichet unique des transporteurs en ligne qui offre un éventail élargi de services à sa clientèle :

- l'inscription et la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ;
- les transactions que permet le Guichet unique pour le compte d'autres organismes gouvernementaux, à l'exception de l'immatriculation des véhicules qui ne se fait qu'aux bureaux de la Commission ;
- l'obtention de différents formulaires ;
- l'obtention de l'attestation d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et de la cote de sécurité ;
- la consultation :
  - des demandes et avis publiés par la Commission ;
  - des décisions de la Commission ;
  - des cotes de sécurité ;
  - de la liste des administrateurs déclarés totalement inaptes et des personnes s'étant vu attribuer une cote de sécurité « insatisfaisant » ;
  - de la liste des intermédiaires en services de transport ;
  - de la description des territoires couverts par les permis de courtage en services de camionnage en vrac ;
  - de la liste des mandataires en matière de taximètres ;
  - de la répartition des permis de taxi sur le territoire du Québec.

Tel qu'en fait foi le tableau suivant, on a constaté, lors de la dernière année, une augmentation sensible de l'utilisation des services en ligne. En outre, on note un intérêt marqué pour la consultation des cotes de sécurité.

Les services en ligne

	2004-2005	2005-2006
Visiteurs du site Internet	200 891	268 586
Consultations des décisions	N/D	48 889
Consultations des cotes de sécurité des PEVL	N/D	299 710
Avis publiés sur Internet[1]	–	180
Consultations des avis publics[1]	–	2 905
Demandes reçues par courrier électronique	1 234	1 408

Transactions en ligne	Nombre[2]	Taux d'utilisation	Nombre	Taux d'utilisation
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	67	1 %	221	3,7 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	6 140	12,2 %	6 631	13,3 %

[1] Ils sont disponibles depuis le 2 février 2006.

[2] Un changement dans le mode de calcul a modifié légèrement les résultats de cette année.

Des partenaires essentiels

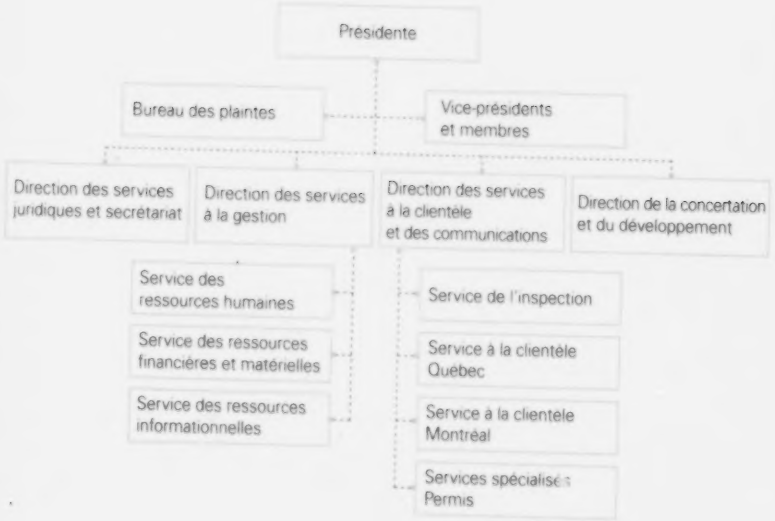
Différents partenaires contribuent à la réalisation de la mission de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de la conception et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) établit des normes et des politiques en transport routier, les applique et indique à la Commission les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque. Elle agit aussi à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services qui constituent, depuis le 6 avril 2006, le nouveau réseau régional de Services Québec.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal contrôlent l'application des lois et règlements en transport et rendent ainsi disponible à la Commission de l'information sur la conformité et la sécurité des transporteurs. Les associations représentant les clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les mandataires privés de la Commission ainsi que les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs.

Les partenaires contribuent à la réalisation de la mission de la Commission.

L'ÉQUIPE DE LA COMMISSION

L'ORGANIGRAMME



LA PRÉSIDENTE ET LES MEMBRES

Lise Lambert, présidente, Pierre Gimaïel et Jean Giroux, vice-présidents, Gilles Bonin, Léonce Girard, Daniel Lapointe, Michel Paquet, Jean-Denis Pelletier, Jean-Yves Reid, Gilles Savard et Gilles Tremblay.

LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'EFFECTIF

Catégorie d'emploi	au 31 mars 2005	au 31 mars 2006
Membres de la Commission	11	11
Cadres	7	7
Cadre juridique	1	1
Professionnels	39	35
Personnel de bureau et techniciens	106	98
Total *	**164**	**152**

* Effectif en nombre de personnes, y compris les employés réguliers et occasionnels.

En lien avec les objectifs énoncés dans le Plan de modernisation de l'État 2004-2007, la Commission s'est préoccupée de maintenir et de développer les connaissances de son personnel ainsi que son expertise. En 2005-2006, elle a consolidé ses acquis en utilisant, lors de l'arrivée de nouvelles personnes, le concept du carnet d'apprentissage qu'elle a développé.

PLAN PLURIANNUEL DE MAIN-D'ŒUVRE 2005-2008

La Commission a déposé, le 13 septembre 2005, son Plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008. Ce plan présente en détail les prévisions des besoins en main-d'œuvre ainsi que les ressources humaines disponibles jusqu'au 31 mars 2008. Il a permis à la Commission de déterminer des stratégies de gestion des ressources humaines qui répondent aux objectifs gouvernementaux de réduction de l'effectif.

Les ressources budgétaires

Budget de dépenses	Budget au 1er avril 2005	Dépenses au 31 mars 2006
Rémunération		
Traitement	7 831 842 $	7 565 203 $
Autres rémunérations	378 059 $	407 774 $
Sous-total	8 209 901 $	7 972 977 $
Fonctionnement		
Transport et frais de communication	595 750 $	501 330 $
Publications d'avis juridiques	215 000 $	120 800 $
Services professionnels et administratifs	538 386 $	356 924 $
Entretien et réparation	241 700 $	315 639 $
Loyers	913 667 $	1 141 542 $
Fournitures et approvisionnements	118 800 $	116 573 $
Matériel et équipement	46 900 $	35 087 $
Autres dépenses	24 000 $	19 814 $
Amortissement des immobilisations	1 208 896 $	1 066 950 $
Sous-total	3 903 099 $	3 674 659 $
Total Budget de dépenses	12 113 000 $	11 647 636 $
Budget d'investissements		
Immobilisations		
Améliorations locatives	0 $	0 $
Mobilier et équipement de bureau	0 $	7 668 $
Équipement bureautique	0 $	0 $
Équipement informatique	105 000 $	38 835 $
Développement informatique	2 170 500 $	1 890 420 $
Total Budget d'investissements	2 275 500 $	1 936 923 $
Total	**14 388 500 $**	**13 584 559 $**

Le budget a été révisé en cours d'exercice pour atteindre 14 388 500 $. Cet ajustement résulte d'un transfert de crédits pour l'embauche d'étudiants (19 700 $). Les revenus versés au Fonds consolidé ont atteint 7 404 778 $ pour l'année 2005-2006.

Les ressources informationnelles

La Commission a consacré 3 517 680$ en ressources informationnelles en 2005-2006, soit 1 627 260$ pour le maintien et l'entretien des services existants et 1 890 420$ pour des projets de développement visant l'amélioration des processus internes et l'ajout de services en ligne. La Commission a implanté un nouveau système pour gérer et assurer le suivi des dossiers de transporteurs soumis à ses services juridiques ou à son service d'inspection. Ce nouveau système optimise les processus liés au traitement et au suivi de ces dossiers.

La plupart des efforts consentis au maintien et à l'entretien des systèmes existants ont été orientés vers l'amélioration du site Internet de la Commission. Ils sont décrits plus en détail dans les résultats de la planification stratégique relatifs aux services en ligne.

Des efforts importants ont été consentis à l'amélioration du site Internet.

LES RÉSULTATS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens s'articule autour des quatre objectifs suivants :

- offrir des services accessibles ;
- offrir un guichet unique pour faciliter les démarches des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ;
- fournir des services axés sur la satisfaction du client ;
- être à l'écoute de la clientèle.

La Commission a développé des indicateurs afin de déterminer dans quelle mesure ces objectifs sont atteints. Les renseignements fournis ci-après présentent ces indicateurs et les résultats atteints par rapport à chaque objectif. Globalement, on constate que lors de la dernière année, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés en lien avec la Déclaration de services aux citoyens.

1. OFFRIR DES SERVICES ACCESSIBLES

THÈME : ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

Objectifs de service	Cible	Résultats 2005-2006
Service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h	100 %	100 %
Site Internet et service téléphonique automatisé accessibles en tout temps	95 %	100 %
Service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offerts à différents endroits :		
— aux bureaux de la Commission	oui	oui
— à partir des centres de services de la SAAQ	oui	oui
— auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps	oui	oui

2. Offrir un guichet unique pour faciliter les démarches des transporteurs

Le Guichet unique des transporteurs facilite les démarches, car il permet d'effectuer diverses transactions à partir d'un point unique, que ce soit par Internet, par la poste, par télécopieur ou en se présentant dans un des deux points de service de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements dans divers organismes.

Thème : Guichet unique des transporteurs
Indicateur : Taux de disponibilité des services

De nombreux services sont disponibles à partir du Guichet unique.

Objectif et cible : Rendre disponibles les services suivants

- l'inscription et la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ;
- l'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec* ;
- l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec ;
- l'enregistrement des entreprises, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ;
- la délivrance des permis et des vignettes IFTA ainsi que des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec ;
- la perception du paiement des amendes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec ;
- la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et d'autres lois fiscales.

Résultats : Services disponibles à 100 % en 2004-2005 et 2005-2006

* N'est pas disponible par Internet.

3. Fournir des services axés sur la satisfaction du client

Thème : Services à la clientèle

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
Se nommer au début d'un entretien	95 % des appels	94 % des appels*	94 % des appels*
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	Taux de satisfaction de 95 %	Taux de satisfaction de 98 %*	Taux de satisfaction de 98 %*
Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes	85 % des appels	91 % des appels	91 % des appels
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Appliquer cette consigne en tout temps	Aucune plainte reçue	Aucune plainte reçue
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée	90 % des visiteurs rencontrés	97 % des visiteurs rencontrés	97 % des visiteurs rencontrés
Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :			
▬ en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux	95 % des inscriptions	92 % des inscriptions	95 % des inscriptions
▬ au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur	95 % des inscriptions	99 % des inscriptions	99 % des inscriptions
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 % des avis	100 % des avis

* Ces résultats proviennent d'un sondage réalisé en mars 2005.

La majorité des cibles ont été atteintes ou dépassées grâce notamment à la formation continue que la Commission donne à son personnel. Cette année, une formation axée spécifiquement sur les modifications apportées à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a permis de fournir à la clientèle de l'information à jour dès l'entrée en vigueur de ces changements.

4. Être à l'écoute de la clientèle

Thème : Gestion des plaintes

Objectifs de service	Cible	Résultats 2004-2005	Résultats 2005-2006
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	91 % des plaintes	100 % des plaintes
Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	91 % des plaintes	91 % des plaintes

Évolution des plaintes relatives à la qualité des services

Sujet de la plainte	2004-2005	2005-2006
Renseignements	0	0
Délais	1	0
Décisions	0	0
Comportement du personnel	0	2
Lois, règlements et procédures	5	1
Partenaires	0	0
Processus	3	2
Formulaires	0	2
Autres	2	4
Total	**11**	**11**

Mesures de la satisfaction de la clientèle

La Commission se préoccupe de la satisfaction de sa clientèle. C'est pourquoi elle a fait appel à des firmes spécialisées pour réaliser trois sondages depuis 2002, visant à mesurer la satisfaction de sa clientèle relativement aux divers services qu'elle livre et à suivre son évolution. Les résultats révèlent un haut taux de satisfaction générale : depuis 2002, il se maintient à 93 %. Par ailleurs, les résultats détaillés ont permis d'ajuster certaines façons de faire et d'améliorer constamment les services. Les résultats du dernier sondage, réalisé en mars 2005, ont été présentés dans le Rapport de gestion de l'exercice 2004-2005. La Commission envisage de mettre en place, dans les années à venir, des outils lui permettant d'évaluer de façon continue les services qu'elle rend à ses clientèles diversifiées.

Révision de la Déclaration de services aux citoyens

Mettant à contribution l'ensemble de son personnel, la Commission a révisé et publié sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens le 1er avril 2006. En plus de fournir de l'information actualisée, celle-ci présente des objectifs additionnels relatifs aux délais requis pour rendre certains types de décisions. La clientèle pourra ainsi connaître encore mieux les services qui lui sont offerts et les nouvelles cibles visées pour mieux la servir.

LES RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La dernière planification stratégique élaborée par la Commission couvre les années 2003 à 2006. Les principales orientations qui y sont prévues sont utilisées pour faire état des résultats atteints au cours de la période 2005-2006.

ORIENTATION 1

Contribuer à accroître la sécurité dans le transport routier des personnes et des marchandises par véhicule lourd ainsi que dans le transport maritime de passagers et contribuer à accroître la protection du réseau routier

OBJECTIF A :

Encadrer les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs visés par la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

RÉSULTAT VISÉ :

Avoir un processus décisionnel qui amène les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à adopter un comportement sécuritaire

INDICATEUR :

Nombre de décisions rendues

Les décisions de la Commission contribuent à l'atteinte des objectifs visés par le législateur en complément des interventions effectuées par la Société de l'assurance automobile du Québec. Sur la base de sa politique administrative, la Société informe de façon régulière les propriétaires ou les exploitants de véhicules lourds de l'état de leur dossier de comportement. Lorsque leur dossier se détériore, ils sont avisés par celle-ci du fait qu'au-delà de certaines balises, ce dossier sera transféré à la Commission afin qu'elle décide de l'opportunité de modifier leur cote et de leur imposer des mesures correctives. La majorité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui font l'objet d'une intervention de la Société ajustent leur comportement afin d'éviter d'être convoqués par la Commission, compte tenu du risque de sanction et du fait que la Commission publicise ses décisions.

Un certain nombre de propriétaires ou d'exploitants ne modifient pas leur comportement et voient leur dossier transféré à la Commission. Ceux-ci font alors l'objet d'une appréciation qui permet de déterminer ceux qui seront rencontrés en audience par un membre. À cette étape, on constate que plusieurs propriétaires ou exploitants s'empressent de mettre en place des moyens visant à corriger leur comportement afin d'éviter que leur cote soit affectée, ce qui se traduit dans le résultat des décisions rendues. Ainsi, on constate qu'au cours de la dernière année, la Commission a rendu 210 décisions à la suite d'audiences portant sur des vérifications de comportement de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds. Parmi les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds visés par ces décisions, 124 ont réussi à démontrer à la Commission qu'ils ne constituaient pas un risque pour la

La Commission s'assure que ses décisions sont respectées.

sécurité routière, ce qui leur a permis de conserver leur cote « satisfaisant ». Dans 68 cas, les propriétaires ou les exploitants concernés se sont vus attribuer la cote « conditionnel », ce qui implique que la Commission leur a imposé des mesures correctives. Dans les 18 cas résiduels, les propriétaires ou les exploitants se sont vu attribuer la cote « insatisfaisant », car ils faisaient preuve d'un comportement à risque qui ne pouvait pas être corrigé par l'imposition de mesures. Ils ont donc été contraints de cesser leurs activités en transport.

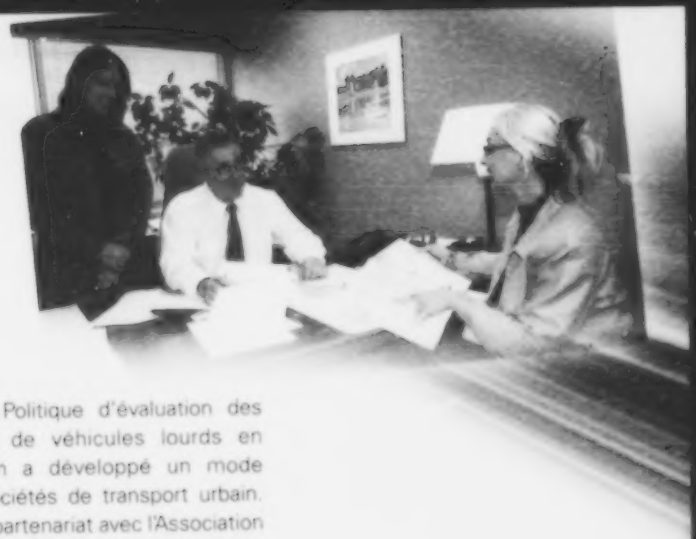
Comme en fait foi le tableau suivant, on constate, par rapport à l'an passé, une augmentation de la proportion de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds dont la cote est devenue « conditionnel » ou « insatisfaisant ».

En plus de vérifier le comportement des transporteurs routiers, la Commission s'assure que ses décisions sont respectées. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2005-2006, elle a aussi attribué la cote « insatisfaisant » à sept propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ne s'étaient pas conformés aux conditions qu'elle leur avait imposées.

Évolution du nombre de décisions rendues	2004-2005	%	2005-2006	%
Satisfaisant	148	71,1	124	59,0
Conditionnel	47	22,6	68	32,4
Insatisfaisant	13	6,3	18	8,6
Total	**208**	**100**	**210**	**100**

Les principales mesures imposées*	2004-2005	2005-20
Imposition d'une formation	42	1
Obligation de produire des documents à la Commission	35	1
Implantation obligatoire de politiques et de suivis	17	
Imposition de limiteurs de vitesse	8	
Obligation de vérification mécanique par un mandataire de la SAAQ	8	

* Plusieurs mesures peuvent être imposées par une même décision.



Par ailleurs, il est important de noter que lorsque la Commission attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds, elle peut aussi appliquer une telle cote à tout associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Ce faisant, elle s'assure que ces personnes ne pourront plus mettre en circulation ou exploiter un véhicule lourd. Au 31 mars dernier, 86 administrateurs étaient ainsi sous le coup d'une telle décision.

Les interventions de la Commission, en complémentarité avec celles qui sont faites par la Société de l'assurance automobile du Québec, contribuent à améliorer la sécurité du transport lourd et, par conséquent, celle de l'ensemble des usagers du réseau routier. Elles soutiennent également l'équité concurrentielle dans le domaine du transport par véhicule lourd.

OBJECTIF B :

Premier résultat visé :

Indicateur :

À la suite de la révision de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds en septembre 2002, la Commission a développé un mode d'évaluation particulier pour les sociétés de transport urbain. La Commission a donc élaboré, en partenariat avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), un programme d'évaluation spécifique à ces transporteurs. Depuis le début de l'année 2005, les mécanismes prévus à ce programme s'appliquent en complément de ceux qui sont prévus à la Politique d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Dans le cadre de ce programme, chacune des neuf sociétés de transport fait l'objet d'une vérification en entreprise une fois tous les trois ans. Cet audit de sécurité vise à analyser les mécanismes et moyens mis en place par les sociétés de transport afin de garantir la sécurité de leurs activités de transport, en lien avec les résultats obtenus. À la suite d'un audit de sécurité, chaque société est appelée à rencontrer un membre de la Commission afin de discuter des observations effectuées lors de cet audit, de déterminer des pistes d'amélioration et de prévoir un suivi systématique de la mise en place de ces améliorations. Il s'agit là d'une approche très innovatrice en matière de réglementation que la Commission envisage d'étendre à d'autres transporteurs.

La Commission utilise un mode d'évaluation particulier pour les sociétés de transport urbain.

Depuis le début de ce programme, quatre sociétés de transport ont fait l'objet d'un audit de la part de la Commission, dont trois lors de la dernière année.

SECOND RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer aux ajustements requis à l'encadrement des véhicules lourds

Indicateur :

Changements mis en place

Dès janvier 2006, la Commission appliquait les nouvelles dispositions de la loi.

Le 1er janvier 2006, le projet de loi 129 intitulé « Loi modifiant la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'autres dispositions législatives » entrait en vigueur. Les changements qui en découlent visent notamment à harmoniser la loi provinciale avec la loi fédérale sur les transports routiers. Cette loi fait en sorte que depuis cette date, chaque province ou territoire canadien est responsable de suivre et d'évaluer le comportement des transporteurs relevant de sa compétence, selon le lieu où leurs véhicules lourds sont immatriculés, ainsi que de leur émettre une cote de sécurité. En conséquence, la Commission a apporté des ajustements afin que seuls les propriétaires et les exploitants ayant des véhicules lourds immatriculés au Québec ou aux États-Unis demeurent tenus de s'inscrire à son Registre. En outre, elle peut désormais évaluer le comportement global d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds en prenant en considération l'ensemble des événements dans lesquels il a été impliqué au Québec et ailleurs au Canada.

Pour faciliter la vérification de l'inscription des exploitants québécois au Registre lorsqu'ils font l'objet d'un contrôle routier dans une autre province, la Commission a mis en place une solution originale, efficace et peu coûteuse. En effet, pour attester de leur inscription, les exploitants de véhicules lourds du Québec peuvent, depuis le début de janvier 2006, imprimer les renseignements diffusés dans le site Internet de la Commission et les conserver à bord de leur véhicule. Des ententes ont été prises pour s'assurer que les autres provinces et territoires reconnaissent cette preuve d'inscription. D'autres ajustements ont dû être apportés, dont la révision des formulaires d'inscription et de mise à jour au Registre ainsi que des documents d'information s'adressant à sa clientèle. Malgré les délais très courts, la Commission a mis en œuvre ces nouvelles dispositions dès leur entrée en vigueur.

Par ailleurs, la Loi introduit un nouveau champ d'application en visant les conducteurs de véhicules lourds. En effet, la Commission a désormais le pouvoir d'imposer des conditions aux conducteurs considérés à risque au regard de la sécurité routière afin de les amener à améliorer leur comportement. Elle peut aussi leur interdire de conduire un véhicule lourd. Ce nouveau rôle requiert la mise en place d'un nouvel encadrement qui devra être élaboré en concertation avec les partenaires de la Commission, notamment avec la Société de l'assurance automobile du Québec. Des démarches ont été entreprises dès janvier 2006 et conduiront à la concrétisation de ces nouveaux pouvoirs au cours de l'exercice 2006-2007.

La Commission demeure très active pour continuer, avec ses partenaires du gouvernement et de l'industrie, à faire évoluer l'encadrement des utilisateurs de véhicules lourds. Ainsi, elle participe à la Table québécoise de la sécurité routière créée en décembre 2005, en plus d'être un membre actif de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds ainsi que du Comité directeur chargé d'assurer l'évolution de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission participe à la Table québécoise de la sécurité routière.

OBJECTIF C :

RÉSULTAT VISÉ :

INDICATEUR :

Dans le cadre du programme 2005, on a constaté que 98,7 % des titulaires de permis vérifiés se sont révélés conformes à la réglementation. Par ailleurs, à la suite d'interventions effectuées auprès de dix-huit transporteurs sans permis, deux d'entre eux ont procédé à une demande de permis auprès de la Commission. Les seize autres transporteurs ont plutôt choisi de mettre fin à leurs activités. Ceux-ci feront l'objet de contrôles au cours de l'année 2006 afin de s'assurer que leurs activités n'ont pas repris. Au cours des trois dernières années, la Commission a vérifié 93 % des titulaires de permis.

Exercice	Nombre de titulaires de permis	Nombre de titulaires vérifiés	Taux	Taux de conformité des titulaires de permis
2003-2004	123	95	77 %	96,8 %
2004-2005	123	112	91 %	90,0 %
2005-2006	123	78	62 %	98,7 %

ORIENTATION 2

Assurer à la population la disponibilité et la qualité des services de transport routier

Afin d'assurer la mise en œuvre de cette orientation, la Commission se doit d'analyser efficacement toutes les demandes qui lui sont adressées dans les domaines du transport par autobus, du transport par taxi et du camionnage en vrac, en fonction des lois et règlements en vigueur.

OBJECTIF :

Contribuer à la disponibilité et à la qualité des services de transport routier offerts aux citoyens

RÉSULTAT VISÉ :

Traiter les demandes reçues conformément aux lois et règlements en vigueur

INDICATEUR :

Nombre de demandes traitées

Les décisions rendues par la Commission dans le domaine du transport par autobus assurent au public la disponibilité de services de qualité et soutiennent l'activité touristique au Québec. C'est ainsi que dans la dernière année, la Commission a agi de façon à maintenir l'offre de services de transport interurbain à la population, alors qu'elle a reçu plusieurs demandes visant à modifier les parcours ou à restreindre la fréquence des services offerts.

La Commission a délivré, en 2005-2006, 42 permis de propriétaire de taxi réguliers et 79 permis pour répondre aux besoins en transport adapté.

TRANSPORT PAR AUTOBUS

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2003-2004	90	444	463	71
2004-2005	71	424	439	56
2005-2006	56	477	466	67

TRANSPORT PAR TAXI

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire la fin (31 ma
2003-2004	160	908	834	2
2004-2005	234	1 038	1 035	2
2005-2006	237	879	907	2

ORIENTATION 3

Offrir de meilleurs services aux citoyens

OBJECTIF A :

Réviser tous les modes de prestation de services afin de réduire les exigences et formalités imposées à la clientèle

RÉSULTAT VISÉ :

Diminuer de façon significative les efforts de la clientèle lorsqu'elle utilise les services offerts par la Commission

Au cours de la dernière année, la Commission a posé plusieurs gestes afin de diminuer de façon significative les efforts imposés à sa clientèle. Ces actions sont décrites de façon détaillée dans la section du présent rapport qui traite de l'allégement administratif et réglementaire. D'autres démarches de simplification sont en cours et devraient se traduire par des résultats concrets pour la clientèle dans les deux prochaines années.

LA FIXATION DES TARIFS DE TRANSPORT PAR TAXI

Les variations importantes du prix de l'essence qui ont prévalu au printemps et à l'été 2005 ont incité divers intervenants de l'industrie à réclamer une révision des tarifs en matière de services de transport par taxi. Aussi, la Commission a décidé de tenir une consultation publique sur le sujet à l'automne 2005. Après avoir analysé l'ensemble des observations qui lui ont été présentées ainsi que les données factuelles disponibles, la Commission a accordé une augmentation de 12,1 % des tarifs de transport privé par taxi, afin de tenir compte de la hausse du coût d'exploitation des véhicules-taxis. 75 % de l'augmentation accordée était attribuable à deux facteurs principaux, soit le rajeunissement du parc des véhicules-taxis qui a entraîné l'augmentation des coûts de financement et d'amortissement des véhicules, ainsi que la hausse du prix de l'essence.

Les nouveaux tarifs sont entrés en vigueur le 12 novembre 2005. La décision de la Commission vise à ce que le consommateur paie un juste prix pour les services qu'il reçoit et que les propriétaires de permis de taxi obtiennent une rémunération raisonnable, tenant compte de leurs coûts d'exploitation.

La Commission vise à ce que le consommateur paie un juste prix pour les services qu'il reçoit.

OBJECTIF B :
Offrir de nouveaux services en ligne

RÉSULTAT VISÉ :
Élargir les services offerts dans le Guichet unique des transporteurs

INDICATEUR :
Nouveaux services en ligne

La Commission a rendu disponibles les services suivants dans son Guichet unique des transporteurs en ligne :

- demande d'un certificat de voyage occasionnel (CVO) exigé en vertu de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) du ministère du Revenu du Québec. Les transporteurs et les agences accréditées par le ministère du Revenu, dont les quatre agences accréditées par la Commission pour fournir divers services aux transporteurs, bénéficient maintenant d'une voie électronique pour acheminer les demandes, ce qui a pour effet de diminuer sensiblement les délais de traitement. Cela a aussi pour effet de diminuer les coûts occasionnés à la Commission en automatisant certaines tâches autrefois exécutées manuellement ;
- attestation de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et de la cote de sécurité d'un transporteur. Cette nouvelle fonction permet au transporteur d'imprimer une fiche confirmant son inscription au Registre de la Commission et sa cote de sécurité ;
- publication des avis de la Commission ;
- élargissement de la consultation des décisions rendues par la Commission par l'ajout d'un historique ;
- intégration dans le Guichet unique en ligne de tous les services déjà disponibles dans le site de la Commission. La recherche d'information est ainsi facilitée pour l'usager.

La Commission avait innové en rendant disponible la version électronique de son Guichet unique des transporteurs. L'ajout de ces nouvelles fonctions vient élargir encore davantage notre offre de services en ligne. La clientèle qui utilise nos services Internet peut donc bénéficier directement, au travail ou à domicile, d'une panoplie de services et d'informations en lien avec les mandats de la Commission.

Le Guichet unique en ligne offre une panoplie de services et d'informations.

L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le Plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif vise pour la Commission une réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises d'ici la fin de 2010. Cette section présente les divers moyens mis en place par la Commission cette année pour donner suite à cette orientation. D'autres mesures d'allégement seront mises en œuvre ultérieurement dont l'amélioration des transactions pouvant être effectuées en ligne par les transporteurs.

LA RÉVISION DES FORMULAIRES

Au terme d'un travail de révision des renseignements qu'elle exige, la Commission a modifié certains de ses formulaires afin de les simplifier et de réduire le temps requis pour les remplir. En moyenne, on estime que ces allégements réduisent de 11 % le temps consacré annuellement à remplir les formulaires pour quelque 30 000 transporteurs qui transigent avec la Commission.

Formulaires modifiés	Volume annuel	Économie de temps estimée pour le transporteur
Inscription et renouvellement à la liste des intermédiaires en services de transport	1 500	30 %
Demande de permis de transport par autobus	320	4 %
Demande de permis de propriétaire de taxi	960	4 %
Mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	27 090	10 %
Inscription en ligne au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	480	20 %

30 000 transporteurs bénéficient des allégements apportés à nos formulaires.

L'élimination de l'obligation de transmettre des documents

Les nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui utilisent Internet pour s'inscrire au Registre de la Commission n'ont plus à transmettre le formulaire papier d'inscription, car un processus de confirmation d'identité sécurisé a été mis en place en cours d'année.

La réduction des délais d'entrée en vigueur des taux et tarifs

Afin de tenir compte de l'évolution de la réalité économique des transporteurs, la Commission a réduit de trente à quinze jours les délais d'entrée en vigueur pour les taux et tarifs relatifs au Règlement sur le transport par autobus. Cela permet aux entreprises de mettre en œuvre plus rapidement leurs taux et tarifs ajustés.

La publication des avis sur Internet

Les avis publics des demandes introduites à la Commission sont maintenant publiés hebdomadairement sur Internet. L'accessibilité d'Internet et l'intérêt sans cesse grandissant de la clientèle pour ce moyen de communication motivent ce changement qui s'inscrit dans les orientations du gouvernement en ligne. Cet intérêt a d'ailleurs été confirmé par la majorité de la clientèle de la Commission interrogée lors d'un sondage réalisé au cours de l'hiver 2005.

Les avis publics de la Commission sont maintenant publiés sur Internet.

L'utilisation du NEQ

Depuis le 1er février 2006, la Commission des transports s'associe avec le Registraire des entreprises pour encourager les entreprises à utiliser leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ) pour s'identifier lorsqu'elles communiquent avec elle. Ainsi, conformément au Plan d'action du gouvernement en matière d'allégement réglementaire et administratif, les entreprises qui font déjà affaire avec la Commission peuvent utiliser leur NEQ pour effectuer leurs transactions et obtenir des renseignements relatifs à leur dossier.

Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a publié, le 5 décembre 2005, son premier Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Elle a aussi procédé à la nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées.

La mise en œuvre des mesures prévues au Plan était déjà en cours à la fin de l'exercice financier. Ainsi, la Commission procède à une cueillette d'information sur le profil de sa clientèle afin de connaître la fréquence et le volume d'utilisation de ses services par des personnes ayant des incapacités. De plus, la Commission a développé un outil de sensibilisation aux particularités des personnes ayant des incapacités.

La politique linguistique

La Commission agit conformément à sa politique linguistique, laquelle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. De plus, la Commission valorise la qualité des communications non seulement dans son milieu de travail mais aussi dans ses relations avec ses clients. En cours d'année, elle a d'ailleurs fait appel à des services spécialisés en révision linguistique afin d'améliorer encore davantage la qualité de la rédaction de documents majeurs destinés aux citoyens.

La protection des renseignements personnels

La Commission se préoccupe constamment de la protection des renseignements personnels. Cet aspect est pris en considération lors de la réalisation de tout projet susceptible d'avoir un effet sur le respect de ses obligations découlant de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Également, la Commission s'est dotée d'une politique administrative établissant diverses mesures de contrôle concernant l'identification des personnes demandant l'accès à des renseignements personnels.

Par ailleurs, afin d'assurer la sécurité des transactions électroniques effectuées au moyen de son Guichet unique des transporteurs, la Commission s'est dotée de clés et de certificats. Ce guichet permet à sa clientèle de transiger par l'intermédiaire de son site Internet afin d'effectuer des paiements et de transmettre des données de nature confidentielle.

Le programme d'accès à l'égalité pour les membres de groupes cibles et les personnes handicapées

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique. Elle a embauché dix personnes, soit quatre employés réguliers et six étudiants. Il est à noter que les quatre employés réguliers embauchés étaient des jeunes de moins de 35 ans, la moitié étant des femmes. En outre, deux des six étudiants embauchés étaient des femmes.

Le tableau suivant précise le taux de représentativité des femmes parmi le personnel régulier de la Commission.

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel de bureau ou technicien
Représentativité en nombre	2	15	76
Taux	25 %	46,9 %	80,9 %

Les membres de communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Deux des quatre employés réguliers embauchés lors de la dernière année étaient des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones ou des personnes handicapées, ce qui est supérieur à l'objectif gouvernemental de 25 %. Le tableau suivant présente l'évolution du taux d'embauche global des membres de ces groupes pour les trois dernières années, selon le statut d'emploi.

Le taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2003-2004	50 %	30 %	30 %	Aucune
2004-2005	100 %	60 %	20 %	embauche
2005-2006	50 %	Aucune embauche de personnel occasionnel	33 %	de stagiaire

Le taux de représentativité (postes réguliers)

Treize des employés réguliers de la Commission sont membres de communautés culturelles, ce qui donne un taux de représentativité de 9 %, correspondant à la cible gouvernementale. Quant au taux de représentativité des personnes handicapées, il est de 2,8 %, ce qui est au-delà de l'objectif gouvernemental de 2 %. En effet, quatre employés réguliers de la Commission sont des personnes handicapées. Le tableau suivant présente l'évolution du taux de représentativité des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées lors des trois dernières années.

Le taux de représentativité

	Membres des communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées
2003-2004	6,0 %	1,3 %	0 %	2,7
2004-2005	7,4 %	1,4 %	0 %	2,7
2005-2006	9,0 %	1,4 %	0 %	2,8

Suivi des recommandations du vérificateur général du Québec

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent Rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2005-2006 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles et les résultats ;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui puisse porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

Lise Lambert
Québec, juin 2006

Le rapport du vérificateur général du Québec

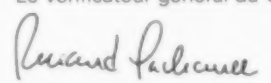
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA
Québec, le 4 mai 2006

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2006	2006	2005
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	5 825 521 $	5 768 293 $
Placements médias	106 828	136 653
Transfert du Gouvernement du Canada	1 183 136	0
Autres	289 293	35 137
	7 404 778 $	**5 940 083 $**
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et autres rémunérations	7 972 977 $	8 537 573 $
Loyers	1 141 542	1 301 652
Services professionnels et administratifs	356 924	815 151
Transport et frais de communication	501 330	692 548
Publications d'avis juridiques	120 800	191 142
Entretien et réparations	315 639	200 385
Fournitures et approvisionnements	116 573	126 300
Matériel et équipement	35 087	74 006
Amortissement des immobilisations	1 066 950	575 049
Autres	19 814	32 323
	11 647 636 $	**12 546 129 $**

Pour la Commission,

LISE LAMBERT,
présidente

YVES-MARIE PICARD,
directeur, Direction des services à la gestion

LES NOTES COMPLÉMENTAIRES

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

1. CONSTITUTION, OBJET ET FINANCEMENT

La Commission des transports du Québec (la « Commission »), instituée par la Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12), est un organisme dont les activités visent à accroître la sécurité du public en matière de transport routier, maritime et ferroviaire et la protection du patrimoine routier. De plus, elle régit l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services, notamment dans les domaines de transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, où elle a pour rôle principal de délivrer des permis. Également, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3) confie à la Commission la responsabilité de constituer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières de la Commission, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Commission relevant du programme 2 du ministère des Transports. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Améliorations locatives	10 ans
Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Projet informatique	5 ans

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Commission n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 391 491 $, (2005 : 289 237 $) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Commission et, par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Commission.

De plus, les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale, s'il en est, ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Commission.

3. DROITS, FRAIS ET DÉPENS AFFÉRENTS AUX PERMIS

Ce poste comprend un montant de 550 416 $ (2005 : 512 029 $) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement de permis perçus par la Société de l'assurance automobile du Québec pour le compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

4. ENTENTE ENTRE LA COMMISSION ET CERTAINS MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT

La Commission a perçu pour le Registraire des entreprises des droits d'immatriculation de personnes morales et physiques de 100 441 $ (2005 : 97 782 $) ainsi qu'un montant de 56 354 $ (2005 : 63 430 $) au titre de permis et vignettes IFTA et des amendes impayées pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

La Commission a également perçu pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) des droits d'immatriculation des transporteurs inscrits dans son registre pour un montant de 147 563 $ (2005 : 143 618 $).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans les revenus et dépenses de la Commission.

5. ENGAGEMENTS

La Commission est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2008 pour des dépenses en immobilisations et en services. Les paiements futurs s'établissent comme suit :

	1 948 484 $
	303 481
	2 251 965 $

Annexe 1

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

La Commission applique en tout ou en partie dix lois et leurs règlements.

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les cités et villes (extrait)

Code municipal du Québec (extrait)

Loi sur les sociétés de transport en commun

Annexe 2

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec

Principes généraux d'éthique

Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.

Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.

Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.

Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.

Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.

Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.

Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne

respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;

de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;

de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;

d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Annexe 3

Le tableau des indicateurs de gestion

Ressources humaines

Indicateurs		2004-2005		2005-2006	
Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi, en nombre et en pourcentage d'employés réguliers et occasionnels au 31 mars	Employés réguliers et occasionnels	164		152	
	Employés réguliers	148	90,2 %	145	95,4 %
	Employés occasionnels	16	9,8 %	7	4,6 %
	Membres	11	6,7 %	11	7,2 %
	Personnel d'encadrement	8	4,9 %	8	5,3 %
	Professionnels	39	23,8 %	35	23,0 %
	Personnel de bureau et techniciens	106	64,6 %	98	64,5 %
	Hommes	55	33,5 %	54	35,5 %
	Femmes	109	66,5 %	98	64,5 %
Répartition de l'effectif, par groupe d'âge, en nombre et en pourcentage d'employés réguliers et occasionnels au 31 mars	34 ans et moins	25	15,2 %	24	15,8 %
	35 à 54 ans	112	68,3 %	100	65,8 %
	55 ans et plus	27	16,5 %	28	18,4 %
Prévision des départs à la retraite en nombre et en pourcentage d'employés réguliers et occasionnels au 31 mars		du 1er avril 2005 au 31 mars 2008		du 1er avril 2006 au 31 mars 2009	
		11	6,7 %	14	9,2 %
Absentéisme : nombre moyen de jours d'absence pour les employés réguliers et occasionnels au 31 mars	Absence en congé de maladie courte et longue durée	16,1 jours		6,9 jours	
Formation et développement du personnel	Nombre total de jours de formation en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre	572,2 jours Moyenne par employé 3,5 jours		399,9 jours Moyenne par employé 2,6 jours	
	Dépenses totales	96 638,15 $		64 621,31 $	
	Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels au 31 mars	589,26 $		425,14 $	
	Dépenses totales de formation en développement d'habiletés de service à la clientèle	15 129,29 $		13 710,22 $	
	Dépenses totales de formation en développement des technologies de l'information	13 689,81 $		2 197,32 $	

Le tableau des indicateurs de gestion (suite)

Indicateurs		2004-2005	2005-2006
Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI)	Dépenses en RI	2 982 000 $	3 517 680 $
Achalandage en fonction du mode de prestation de services	Téléphone	89 526	81 212
	Comptoir	7 715	7 134
	Inscriptions au Registre des PEVL	6 347	5 934
	Mises à jour de l'inscription au Registre des PEVL	50 333	50 037
	Services en ligne		
	Visiteurs du site Internet	200 891	268 586
	Courriels	1 234	1 408
	Inscriptions au Registre des PEVL par Internet	67	221
	Mises à jour de l'inscription au Registre des PEVL par Internet	6 140	6 631

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7 etage
Quebec (Quebec) G1R 5V5

Telephone : 1 888 461-2433
Telecopieur : 418 644-8034

MONTRÉAL
545, boulevard Cremazie Est
10 etage, bureau 1000
Montreal (Quebec) H2M 2V1

Telephone : 1 888 461-2433
Telecopieur : 514 873-4720

www.ctq.gouv.qc.ca
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-46522-9

© Gouvernement du Québec

Commission
des transports
Québec